



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Clima laboral y satisfacción laboral en teleoperadores de
una empresa privada del distrito de Cercado de Lima 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTOR:

Conde Calderón, Josué Jacob (ORCID: 0000-0002-7896-4032)

ASESOR:

Dr. Candela Ayllón, Víctor Eduardo (ORCID: 0000-0003-0798-1115)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

Qankunapaq sinchi kusikuyniy
kasqaykichismanta kay sumaq
llank'anapi Carmela, Cesar,
hermanos, hermanas, Abigail y
Camilo.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada César Vallejo considerando el inicio de la aventura de los primeros ciclos donde me formo como un profesional y a mis excelentes profesores que siempre recordaré.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
Anexos	35

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Prueba de normalidad de Shapiro Wilk</i>	18
Tabla 2 <i>Correlación entre clima laboral y satisfacción laboral</i>	18
Tabla 3 <i>Correlación entre clima laboral y dimensiones de satisfacción Laboral</i>	19
Tabla 4 <i>Correlación entre satisfacción laboral y dimensiones de clima Laboral</i>	20
Tabla 5 <i>Niveles del clima laboral</i>	20
Tabla 6 <i>Niveles de la satisfacción laboral</i>	21
Tabla 7 <i>Clima laboral en función de sexo y edad</i>	22
Tabla 8 <i>Satisfacción laboral en función de sexo y edad</i>	22
Tabla 9 <i>Análisis de confiabilidad por coeficiente de Omega de clima laboral y por dimensiones</i>	44
Tabla 10 <i>Análisis de validez de ítem de la Escala de clima laboral y por Dimensiones</i>	44
Tabla 11 <i>Análisis de confiabilidad por coeficiente de Omega de satisfacción laboral y por dimensiones</i>	45
Tabla 12 <i>Análisis de validez de ítem de la Escala de satisfacción laboral y por dimensiones</i>	45
Tabla 13 <i>Escala de clima laboral resultados de la V, de Aiken</i>	46
Tabla 14 <i>Escala de satisfacción laboral resultados de la V, de Aiken</i>	47

Resumen

El principal objetivo de la investigación fue determinar la relación entre clima y satisfacción laboral en 311 teleoperadores de una empresa privada. El tipo de investigación fue aplicada, descriptiva y correlacional, no experimental de corte transversal, se utilizaron las escalas de la Dra. Sonia Palma C, escala de CL-SPC y escala de SL-SPC, posteriormente los resultados mostraron que existe una correlación positiva y significativa ($\rho=,196^{**}$) entre las variables principales, asimismo el clima laboral se relaciona de forma positiva con las dimensiones de satisfacción laboral igual ocurre en satisfacción laboral con las dimensiones de clima laboral, además se puede observar que menos del 11% de la población manifiesta tener un nivel muy favorable de clima laboral, finalmente en lo que respecta a la comparación con satisfacción laboral según sexo no existen diferencias significativas, por otro lado, comparado con edad tampoco se encontraron diferencias.

Palabras clave: Clima, satisfacción laboral , condiciones laborales.

Abstract

The main objective of the research was to determinate the relation between the work environment and satisfaction in 311 telemarketers from a private company. The type of research was applied correlational, non-experimental, cross-sectional, the scales of Dr. Sonia Palma C, the CL-SPC scale and the SL-SPC scale were used, subsequently the results showed that there is a weak intensity correlation ($\rho = .196^{**}$) among the main variables, in the same way work environment is positively related to the dimensions of job satisfaction, the same occurs in job satisfaction with the dimensions of work environment, it can also be observed that less than 11% of the population notice an enjoyable work environment. Finally, with regard to the comparison with job satisfaction according to gender, there are no significant differences, in comparison with age, no differences were found either.

Keywords: Work climate, job satisfaction, labor conditions.

I. INTRODUCCIÓN

En el siglo XXI temas como el clima laboral u organizacional y satisfacción laboral en el contexto de globalización son de cuantiosa importancia estudiar con el fin de mejorar y optimizar los ambientes organizacionales, sin embargo, siguen siendo de controversia ya que podemos evidenciar en nuestra realidad como existen eventos actuales donde nos permite deducir que no se respetan las normas básicas de un ambiente laboral adecuado, por ejemplo los empleados de una empresa de call center que tiene presencia en Lima y Chiclayo hicieron denuncias por haber sido obligados a asistir a su empleo en medio de la declaratoria de emergencia para vencer el avance del coronavirus, ante este suceso, el Ministerio Público abrió una investigación preliminar ya que habrían incurrido presuntamente en delito de resistencia a la autoridad en medio del aislamiento social obligatorio. (EL COMERCIO, 2020).

A consecuencia de esta pandemia se ha decretado una condición excepcional para los empleadores que merma directamente la economía de los empleados, es la suspensión perfecta la cual faculta a los empleadores a seguir con el vínculo laboral con los colaboradores, pero sin goce de haber por un periodo máximo de 90 días. GESTIÓN (2020) comunicó que hubo 7124 solicitudes de suspensión perfecta presentadas hasta el 20 de abril lo cual daña a 84345 trabajadores formales, además mundialmente se reporta que las medidas de inmovilización parcial o total ya afecta aproximadamente a 2700 millones de trabajadores (Organización Internacional del Trabajo OIT 2020), es decir, alrededor del 81% de la fuerza de trabajo mundial a consecuencia del COVID.

Conjuntamente, sería importante preguntarse más ahora si las empresas de telecomunicaciones de nuestro país están cumpliendo las condiciones básicas de trabajo (OIT, 2014), en la actualidad cerca de la mitad de los empleados a nivel mundial tiene un empleo asalariado pero muchos trabajadores no laboran a tiempo completo para un mismo empleador. El empleo atípico se ha vuelto el típico. Entendiéndolo atípico como la inestabilidad laboral con lo cual, la cita nos trata dar entender como la rotación laboral se ha vuelto mucho más cotidiana en los últimos tiempos, ¿qué podría llevar a este cambio radical?

Por otra parte, en la región de Sudamérica, el sector de las telecomunicaciones a través de las empresas de servicios de call center no ha dejado de crecer, sin duda, es uno de los que influye en la economía de cada país, por ejemplo, como indica Ruiz (2016) que entre el 2012 y 2015 en Perú la inversión en sector de las telecomunicaciones ha alcanzado niveles sin precedentes. Así, en ese periodo, la inversión total en el sector sumó U\$ 4,553 millones, lo que representa un promedio de inversión anual 63% superior al registro entre el 2005 y el 2011 siendo uno de los sectores más dinámicos el de telefonía móvil.

Sin embargo, paralelo al crecimiento de dicho sector en el país se han encontrado indicadores que no favorecen al crecimiento de esta industria dentro de los cuales destaca la rotación de los asesores telefónicos, se obtuvo como resultados que el 56% de las empresas tiene un nivel de rotación entre 6 a 11%, y el tiempo de duración en el trabajo es el 15% entre 12 a 18 meses 38% entre 6 a 12 meses, por último, el 47% labora solo por un período de 0 a 6 meses, considerando que el rubro de callcenters en el Perú genera aproximadamente 50,000 puestos de trabajo mediante las 50 empresas de este sector vigente en mercado laboral y mueve aproximadamente US\$ 5000 millones al año (APECCO, 2016).

Además (The Adecco group, 2018) menciona que el promedio entre Argentina, Brasil, Chile, México, Uruguay y Perú es de 9% para falsos pretextos para ausentismo. Solo la ratio nacional asciende al 13%. Contrastando los resultados de la región los peruanos usan mentiras con más frecuencia para no trabajar, durante los últimos seis meses el 13% de peruanos que faltó al trabajo utilizó un falso pretexto. Ante este panorama nos preguntarnos: ¿Por qué existen diferencias significativas entre nuestro país en comparación con la región en relación al nivel de ausentismo o rotación?, una deducción podría ser que no estamos considerando variables que atañan con el contexto actual es por ello uno de los motivos del trabajo de investigación.

Congruentemente a lo mencionado anteriormente, la investigación intenta no solo contribuir con el contexto actual que se vive sino comprender las características inherentes de la población laboral del país creando un punto de

referencia, no solo para los empleadores sino también a los empleados estatales o privados. Asimismo, a través de los resultados con el debido rigor científico se busca respaldar teorías antecesoras que afirman la presumible relación que coexiste entre ambas variables mencionando que a mejores condiciones laborales mejor satisfacción, por tal motivo, considerando lo mencionado proponer recomendaciones que promuevan un adecuado clima laboral que merece toda persona y valorar que los instrumentos sean los idóneos para dichas variables. Tomando en cuenta lo expuesto, se busca determinar: ¿Cuál es la relación entre clima laboral y satisfacción laboral en teleoperadores de una empresa privada del distrito del Cercado de Lima?

Y como objetivo general determinar la relación, a modo de correlación, entre clima laboral y satisfacción laboral en teleoperadores de una empresa privada del distrito de Cercado, asimismo los objetivos específicos son determinar la relación, a modo de correlación, entre clima laboral y las dimensiones de satisfacción expresadas en condiciones de trabajo, significación de tarea, beneficios económicos y reconocimiento personal o social, y el segundo, determinar la relación, a modo de correlación, entre satisfacción laboral y las dimensiones de clima expresadas en realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, tercer objetivo, describir los niveles de clima laboral de manera general y por dimensiones, cuarto, describir los niveles de satisfacción laboral de manera general y por dimensiones, quinto, comparar el clima laboral en función de sexo y edad y el ultimo, comparar la satisfacción laboral en función de edad y sexo.

La hipótesis general es clima laboral y satisfacción laboral están relacionados de forma positiva y significativa en teleoperadores de una empresa privada del distrito de Cercado de Lima e hipótesis específicas la primera, clima se relaciona de forma positiva y significativa con las dimensiones de satisfacción laboral tales como condiciones de trabajo, reconocimiento personal, significación de tarea y beneficios económicos y la segunda hipótesis, satisfacción se relaciona de forma positiva y significativa con las dimensiones de clima laboral expresadas en involucramiento laboral, realización personal, supervisión, comunicación y condiciones de trabajo.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, veremos el resultado de la búsqueda de los antecedentes nacionales comenzando con; Troya (2018) en su estudio Clima organizacional y satisfacción laboral en 135 personas del área administrativa de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur con el principal objetivo de determinar la relación en sus variables de estudio, afirma que a mayor clima mayor satisfacción en su población la cual se determinó con Rho de Spearman ($\rho=,933^{**}$) siendo altamente significativa y directa, cabe destacar, además que se obtuvo una alta confiabilidad.

Quispe (2018) en su investigación correlacional con las variables satisfacción y motivación laboral en un hospital de Lima metropolitana a 131 enfermeras concluyó que existe una relación altamente significativa entre sus variables con un Chi cuadrado de Pearson ($25,399^a$) y un p valor de 0,000 con lo cual comprueba su relación además describió el nivel de la satisfacción como media con 71% en su muestra.

Chacón y Arroyo (2018) en su investigación para su licenciatura sobre clima y satisfacción laboral a 105 colaboradores del Instituto Nacional Penitenciario en Chiclayo, una de sus conclusiones fue a través de su $\rho=,814$ encontrándose la correlación directa, cabe señalar, que en dicho estudio se utilizaron los mismos instrumentos de la presente investigación difiriendo solo en la población de aplicación.

Boada (2018) en su investigación con las variables de satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de seguridad de una pyme peruana determinó que una mejor satisfacción en el trabajo produce un mejor desempeño laboral asimismo sucede lo contrario, además utilizaron la (r) de Pearson para las respectivas correlaciones siendo una de las más altas las de condiciones de trabajo y productividad de ($r=0.40$) también beneficios económicos y productividad ($r=0.24$) también se describió predominantemente a la satisfacción como satisfecha con 56% y 25% como promedio.

Mondragón (2018) en su tesis *Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota* con el primer objetivo fundamental de establecer la relación entre ambas variables, de los resultados se determinó la correlación crecidamente significativa entre las variables de los trabajadores de dicha casa de estudios. También utilizando el coeficiente de correlación, Spearman evidenció que las variables de estudio muestran una correlación positiva de ($\rho = 0,604$) por lo que se infiere que SL de los empleados de la UNACH afecta para un superior desenvolvimiento dentro de la empresa.

Montoya (2017) en su tesis de Satisfacción laboral y su relación con la intención de rotación en 70 operadores de un call center Atento en la ciudad de Trujillo con el objetivo de determinar las relación, concluye que la seguridad que facilite el empleador al empleado se relaciona significativamente sobre su intención de rotación con su rho de Spearman de $-0,727^{**}$ inversa y significativa.

Así como se realizó búsquedas nacionales hasta aquí, también destacan búsquedas internacionales como las de Morquecho, Medina, Duelos y Garrido (2012) en su tesis en la Universidad *Complutense Percepción de la SL y clima organizacional de trabajadores en entidades deportivas universitarias*. El primer objetivo del proyecto fue determinar la satisfacción laboral (SL) y los efectos en el clima organizacional (CL). Los resultados reveladores fueron que existe una SL alta de 65.11% pero al realizar una relación con el CL observaron que los indicadores de comunicación, trabajo en equipo, y colocación de cargas de funciones se encuentran en un nivel medio de 44.18% influenciadas por baja participación de los empleados en eventos recreativos u otras actividades de vinculación.

Valencia (2010) en su estudio de memoria *Gestión de clima organizacional y su importancia de realizarla*, con el objetivo de explorar cuales son las finalidades descritas en la literatura especializada relacionado con clima laboral, afirma que el clima organizacional radica en que afecta al desempeño de los individuos no solo en el nivel individual sino también colectivo en la empresa.

Frías (2014) en su investigación de compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia en una generación determinada realizada en Santiago, con el fin de determinar la relación y descripción del tema elegido, sostiene que la satisfacción laboral tiene un impacto significativo en el desempeño y compromiso organizacional a través de su estadístico utilizado Person 453*

Lizcano y Barrios (2018) en su tesis Correlacional entre *clima organizacional y SL en 3 empresas de calzado de Piedecuesta a 93 colaborados en Santander Colombia*, la finalidad de dicha investigación fue determinar la relación entre ambas variables posteriormente los resultados comprueban una relación positiva considerable entre ambas variables con una rho de Spearman de ,386** es decir, directa y significativa.

Del Toro, Salazar, y Gómez (2011). Los autores consideraron para su investigación de correlación entre clima, satisfacción y desempeño organizacional en el trabajo de empleados de una pyme de ingeniería en Colombia considerando la r de Pearson llegando a una de sus conclusiones que los mejores niveles de satisfacción están relacionados con un mejor desempeño.

En lo que respecta a la base teórica es importante mencionar a los pioneros en el estudio hacia el campo del comportamiento organizacional o psicología industrial como se le conocía en ese entonces con los iniciadores como Robert Owen en el siglo XVIII, aproximado al tiempo de la revolución industrial quien se preocupó por las pésimas condiciones laborales y congratuló a las empresas que invertían en mejorar la calidad de las condiciones laborales posteriormente Hugo Munsterberg que fue uno de los primeros que realizó experimentos de las personas en el trabajo como menciona Robbins y Coulter (2018 p.36) también años posteriores resaltó el estudio del profesor Elton Mayo quien fue invitado por una empresa privada a realizar estudios, después de años concluyeron que las actitudes y el comportamiento en la organización está relacionado con los factores grupales y que ello establece la productividad individual y que el dinero tiene menor importancia comparado con la seguridad.

Contreras y Matheson (1984) mencionan a Litwin y Stringer quienes a través de su teoría buscaron explicar el comportamiento de los individuos dentro de la organización considerando la motivación y clima laboral el cual en un principio llamaron atmósfera psicológica, posteriormente construyeron una prueba para medir el clima organizacional, entiéndase, el clima como características percibidas del trabajo las cuales tienen repercusión en el comportamiento organizacional. Cabe señalar por ello que los autores mencionan la estrecha relación que existe entre las variables de clima laboral con motivación.

También Jauregui y Louffat (2019) citaron a Litwin y Stringer (1968) haciendo referencia que a pesar de su antigüedad su teoría del clima organizacional cobra valor en la actualidad según otros teóricos, las dimensiones con lo que ellos desintegran el clima son 9, las cuales son identidad, estándares de desempeño, apoyo, calor, riesgo, conflicto, estructura, responsabilidad y recompensa vale decir, que la teoría es parte del enfoque principal de la variable clima junto con otras que mencionaremos a continuación.

Relacionado a ello se encuentran teorías como las motivacionales de las tres necesidades de David McClelland la que se define como muestra Robbins y Coulter (2018) es la que establece tres necesidades adquiridas que menciona que no son innatas las cuales son: primera de logro relacionado con las metas esta necesidad se relaciona con las personas que son muy competitivas o buscan constantemente el éxito; la segunda, es de afiliación relacionada a las necesidades por las interacciones amigables o cercanas con los demás se puede denotar con las personas que siempre evitan riñas en el trabajo; y la última necesidad es de poder la cual se manifiesta a través de la necesidad de poder influenciar en los demás empleados o características de líder relacionado a personas de cargos gerenciales.

También la teoría de los dos factores de Higiene de Herzberg como explica (Robbins y Coulter, 2018, p.522) es la que se pronuncia sobre la motivación de los empleados que provoca satisfacción o insatisfacción remarcando que algunos indicadores provocan la insatisfacción como (extrínsecos) o llamados factores de higiene como las políticas de la compañía, relación con el supervisor,

condiciones laborales, vida personal y seguridad y otros la satisfacción (intrínsecos) o llamados motivadores como reconocimiento, el trabajo en sí mismo, responsabilidad, avance y crecimiento entre otros, cabe señalar que la escala de satisfacción laboral tiene este enfoque teórico junto con otros teóricos. Vale la pena decir que se ha mencionado dos de los principales autores de las teorías mencionadas como son Herzberg, Litwin y Stringer, los cuales exponen sus teorías, que si bien es cierto están relacionadas también hacia la motivación y liderazgo de los empleados, sin embargo, ellos mismos exponen su relación con las variables en investigación.

Cofer y Appley (1972) citan la teoría de Maslow (1943) y su jerarquía de las necesidades del ser humano de mayor a menor empezando con necesidades (básicas, seguridad, de afiliación, estima, y autorrealización). Asimismo, es importante mencionar que todo empleado necesita de las necesidades básicas como alimentación para realizar su gestión, ya que sin cumplir esa necesidad no se podría hablar ni de satisfacción ni de clima laboral, ya que estaría de por medio su integridad física y mental involucrando su rendimiento laboral también la necesidad de seguridad que es importante considerar por su salud integral del empleado más aun considerando los eventos coyunturales actuales relacionados.

Otra teoría contemporánea son las que mencionan Robbins y Coulter (2018 p.529) Teoría de la equidad, la cual argumenta que los empleados manifiestan su satisfacción o motivación a través de la equidad que perciban en su empleo y mencionan un ejemplo práctico el cual es dos empleados ingresan a trabajar a una empresa reconocida el primero de ellos gana 25000 dólares y el otro 50000 a pesar de que el primer empleado es recientemente egresado y estaría bien para él el sueldo inferior porque es un poco más de lo que oscilan ganar sus compañeros en la misma situación laboral, sin embargo, el otro compañero gana el doble en ese caso sucede que el primero va manifestar su inconformidad o insatisfacción a pesar de tener un buen sueldo para su estatus como hemos mencionado antes, ya que se va basar en la diferencia que existe entre el segundo compañero.

El clima se define a través de los siguientes autores Palma (2004) sostiene que el CL es lo percibido o experimentado por los empleados y que influye sobre la conducta de los mismos, además es el esquema total de valores y posibilidades añadidas en medio de la organización y se relaciona también con las condiciones laborales, posibilidades de realización personal, involucramiento y supervisión que recibe en su empleo.

Vargas (2012) afirma que el ambiente organizacional es creado por los empleados o personas que trabajan y que la integran y la manera como se manifiesta en su comportamiento lo cual influye además en su productividad como empresa. Por su parte Chiavenato (2017) sostiene que son las características del medio ambiente del empleo, y ellas son percibidas indirectamente o directamente por los empleados y causan consecuencias en el comportamiento dentro del trabajo, además expone que el CL es un concepto que interviene entre los factores colectivos y los individuales de la empresa.

Jauregui y Louffat (2019) Afirman que el clima organizacional es el filtro por el cual el liderazgo influirá en los resultados de cada empresa, esta asociación planteada llega a la afirmación de que cada uno de estos dos conceptos no llega a entenderse sin en el otro.

Hernández, Sampieri y Andrade (2011) mencionan la existencia de una influencia en el rendimiento organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la organización es probable que por ello en las últimas décadas exista una especial atención por parte de diferentes profesionales para conocer más este concepto particularmente a partir del año 2000, paralelamente ha cambiado sus perspectivas y la forma como contextualizan el empleo desde el punto de vista del empleador.

Ramos (2012) indica que se conoce que al paso de la investigación el tema de clima laboral u organizacional adquiera mayor relevancia, independiente de la disciplina y se puede resumir este tema en su significado del CL que es calidad laboral que se viva en la empresa, lo cual influye en la productividad y progreso de los empleados de la organización.

Dike, Marsh, Guo, Philip y Waldeyer (2019) señalan que el factor de satisfacción laboral de su ambiente en evaluación está relacionado con el rendimiento y se hizo uso de las ecuaciones estructurales utilizando bi factor multinivel en su población los cuales estuvieron conformaron por más de 8000 docentes.

Resumiendo los conceptos de los autores, coinciden con que el CL es la percepción que puede tener el trabajador que si bien es cierto es subjetiva, pero es en función al ambiente actual que se viva en la empresa, por lo cual influye varios aspectos como la comunicación que se da a través de sus jefes inmediatos, del mismo modo es de vital importancia considerar que cada empresa es distinta, ya que como lo definen los autores el CL depende en gran medida de las percepciones de las personas que conformen la organización y añadiendo que cada organización está compuesta por diferentes personas y que ellas tienen culturas e ideologías distintas ello definitivamente alteraría el resultado final que se tenga sobre el clima.

Por su parte la satisfacción laboral Palma (2004) sostiene como se mencionó previamente que también la satisfacción laboral (SL) es un constructo que ha tratado de ser explicado con teorías desde las motivacionales y las interaccionales también que los colaboradores que no se sienten satisfechos dentro de su trabajo muestran comportamientos como desinterés, bajo rendimiento o faltas en el trabajo también menciona que la investigación por SL es de interés cada vez mayor por quienes se involucran en la actividad relacionada al trabajo del recurso humano ya que con ello se puede identificar un indicador del funcionamiento laboral.

Arias y Arias (2014) afirman que la SL es la evaluación del empleado considerando si el puesto cumple o le permitirá desarrollar sus valores laborales dentro de la empresa y desde ese panorama es emitida la respuesta del mismo. Burt (2016) afirma que la SL es la valoración de las características de un trabajo que da como resultado un juicio de grado de placer derivada a raíz del trabajo, y como tal consta de componentes tanto afectivos como cognitivos. Newstrom (2011) coincide que SL es la consecuencia de factores intrínsecos como externos, tales como el desarrollo profesional, motivación, identificación del

personal y sentido de pertenencia. Relacionado a ello afirma Paulsen (2015) que una baja identidad con su centro de labor lleva a un bajo rendimiento en el trabajo.

Campbell, Converse y Rodgers (1976). También explican desde su perspectiva que la satisfacción o bienestar tiene que ver con la calidad de vida con relación a las relaciones con su entorno. Por ello la importancia de las relaciones en trabajo. Coincide con ello Romeo, Yepes y Lins (2020) cuando aseveran que es muy importante que las empresas creen las condiciones para un ambiente con buenas relaciones interpersonales. Por otro lado también debe considerarse la cantidad de horas de gestión ya que ello involucra un deterioro no solo en el rendimiento sino también en la salud del empleado como indica Young (2018).

Los autores coinciden en la definición de la SL la cual está directamente relacionado con el juicio que emita el trabajador desde un punto de vista cognitivo, emocional y particular como se ha referido puede depender de características inherentes al ambiente y políticas laborales. Seguidamente en una opinión propia, como se sostiene en la investigación a través de los diferentes autores tanto el CL y SL, beneficios laborales o remunerativos, comunicación y desarrollo personal pueden mermar sobre la gestión o producción de los empleados, así lo señalan Robbins y Coulter (2018 p.522) cuando mencionan que las investigaciones muestran que tanto clima organizacional y satisfacción laboral tienen una fuerte relación lo cual produce que los empleados con un buen clima y satisfechos muestren conductas como sentirse identificados con la empresas, recomendar su centro de trabajo, hablar bien de la empresa e inclusive conductas proactivas que lleven al cumplimiento de objetivos trazados por la compañía y que el aspecto económico o salario a perdido cierto valor. Vale añadir que justamente por ello conocer y seguir investigando sobre estos conceptos beneficia no solo al sector de las telecomunicaciones sino a cualquier otro campo laboral ya sea privado, estatal u sin fines de lucro.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Aplicada considerando su relación con otras investigaciones y su interés por resolver conflictos del contexto social Ñaupas, Valdivia *et al.* (2018).

Diseño no experimental de corte transversal de alcance descriptiva y correlacional a consecuencia de que no se manipuló las variables. Sánchez, Reyes y Mejía (2018) con lo que quiere decir que el autor no hizo modificaciones a las variables en el estudio también que la investigación buscó, en un tiempo específico determinar la relación que existe entre las variables.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1 Clima Laboral (CL)

Definición conceptual. Palma (2004) entiende que es la percepción del empleado con relación a su ambiente laboral y con respecto de aspectos relacionados con oportunidades de desarrollo profesional y personal e influye sobre las conductas de los mismos.

Definición operacional, para la variable clima laboral se consideró la escala de (CL-SPC) la cual comprende 5 dimensiones, considerando que a mayor puntuación mayor clima además se puede evaluar por dimensión o por el puntaje total con sus respectivas categorías diagnóstica de 250 a 210 muy favorable – 209 a 170 favorable – 169 a 130 media – 129 a 90 desfavorable – 89 a 50 muy desfavorable.

Indicadores. Por dimensiones de CL son las siguientes: 1 realización personal, entendiéndose como la percepción del trabajador con respecto a las oportunidades que el medio laboral favorezca su desarrollo profesional y personal con relación al futuro, 2 involucramiento laboral, con la identificación de los valores de cada empresa y la convicción para el término de los objetivos de la institución, 3 supervisión, con la funcionalidad y significancia de los supervisores en la gestión, 4 comunicación de la información relativa a la operatividad interna y para los clientes, 5 condiciones laborales, herramientas o

recursos psicosociales y económicos necesarios para cumplir las metas planteadas.

Escala de medición. Ordinal.

Variable 2 Satisfacción Laboral (SL)

Definición conceptual. Palma (2005) la define como la actitud del colaborador frente al trabajo que además sirve como un indicador del funcionamiento organizacional.

Definición operacional, la variable satisfacción laboral se consideró con la escala (SL-SPC) la cual tiene 4 dimensiones, teniendo en consideración que a mayor puntuación mayor satisfacción, se puede evaluar por dimensión o por el puntaje total con sus respectivas categorías diagnosticas de 135 a 117 muy satisfecho – 116 a 103 satisfecho – 102 a 89 promedio – 88 a 75 insatisfecho – 74 a 27 muy insatisfecho.

Indicadores. Dimensiones de SL 1 Significación de tarea se entiende como la disposición al trabajo dependiendo de las facultades relacionadas con el trabajo personal cumple el sentido de esfuerzo, equidad y aporte, 2 condiciones de trabajo, relacionado con la disponibilidad de elementos o normativas que regulen el desempeño laboral, 3 reconocimiento personal y social como lo indica el agradecimiento a los empleados en función logros, 4 beneficios económicos, disposición al trabajo en función de aspectos o beneficios remunerativos.

Escala de medición: Ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población Ñaupas, Valdivia *et al.* (2018). Es el total de personas incluidas para el estudio. De igual forma para la investigación la población estuvo constituida por 3000 empleados teleoperadores de una empresa privada del distrito de Cercado de Lima, según lista oficial de ReportSCC.

Criterios de inclusión empleados de call center que gestionen como teleoperadores con una edad que oscile entre 20 años a 50 años, ambos sexos y que tengan como mínimo 3 meses laborando.

Criterios de exclusión personas que tengan menos de 3 meses de gestión en la empresa, personas fuera del rango de edad, también los que no completaron los instrumentos administrados o que no otorguen su consentimiento para la administración.

Muestra. Ñaupas, Valdivia *et al.* (2018). Es una parte de la población con las mismas características. Asimismo, la muestra en la investigación estuvo conformada por 311 teleoperadores el cual fue determinado a través de la fórmula de Aiken y Calton.

Dónde:

N= 3000	Es la población
p= 0.5	Proporción de una de las variables
q= 0.05	1 p (complemento de p)
e= 1.96	Error de tolerancia
Z= 0.05	Valor de la distribución normal

Muestreo. Ñaupas, Valdivia *et al.* (2018). nos indican que los muestreos no probabilísticos son aquellos que eligen los individuos según la posibilidad de acceder a ellos. Justamente es por ello una de las razones porque se utilizó este tipo de muestreo por conveniencia, dadas las circunstancias temporales no era accesible aplicar los instrumentos a toda la población.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica es cuando se aplica y resuelve la encuesta y los instrumentos son las escalas seleccionadas con las que posteriormente se extrae la información. La técnica es por medio de la aplicación y resolución de las encuestas que miden las variables. Pobeá (2015)

Instrumento 1

Título Original : Escala de Clima laboral CL-SPC
Autora : Dra. Sonia Palma Carrillo.
Objetivo : Medir las dimensiones que integran el clima Laboral.
Tiempo : 15 minutos aproximadamente.
Materiales : Hoja del instrumento y lápiz.
Procedencia : Perú.
Administración : Individual o colectiva.
Edad de aplicación : A partir de los 18 años.

La escala CL-SPC es una prueba elaborada en Perú y fue creada por la Doctora Sonia Palma Carrillo en el 2004 su primera edición y la muestra del instrumento fue en Lima metropolitana, inicialmente estuvo constituido por 66 ítems los mismos que luego de aplicar los procedimientos estadísticos dio como resultado reducir a 50 ítems y 5 dimensiones.

Para la corrección posterior a la administración se tiene en consideración que a mayor puntuación mayor será la calidad del clima laboral, teniéndose en consideración que sus respuestas como: ninguno o nunca emiten un (1) punto, poco (2), regular (3), mucho (4) finalmente todo o siempre (5) y con los 50 ítems tiene una puntuación mínima de 50 o hasta 250 puntos.

Para las propiedades psicométricas del instrumento iniciaron con la aplicación del juicio de expertos y análisis factorial concluyendo en cinco dimensiones con diez ítems cada dimensión, posee una validez de 0.98 y una confiabilidad de 0.97 utilizando el alfa de Cronbach, cabe destacar que los datos son de la escala original de la autora.

Para la investigación se aplicó un estudio piloto para identificar la validez y confiabilidad del instrumento, determinando la validez de contenido con el juicio de 5 expertos especialistas en las variables a través de la V de Aiken y los resultados muestran que hay concordancia entre los jueces por lo cual la prueba es válida con el 1.00% y los resultados de la confiabilidad muestran un coeficiente de Omega de McDonald's de ,97, por lo tanto, la escala presenta aceptable confiabilidad por consistencia interna. (Ver anexo 6).

Instrumento 2

Titulo Original : Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC).
Autora : Dra. Sonia Palma Carrillo.
Objetivo : Medir las dimensiones que integran la satisfacción Laboral.
Tiempo : 5 minutos aproximadamente.
Materiales : Hoja del instrumento y lápiz.
Procedencia : Perú. 2005
Administración : Individual o colectiva.
Edad de aplicación : A partir de los 18 años.

La escala SL-SPC es una prueba elaborada en Perú y fue creado por la Doctora Sonia Palma Carrillo, la muestra del instrumento fue en Lima conformado por 1058 trabajadores con un vínculo laboral de dependiente, cabe mencionar que existe otra versión de la escala de la misma autora la cual no fue publicada de 33 preguntas y 7 dimensiones luego de aplicar los procedimientos estadísticos a la presente versión mejorada dio como resultado de 27 ítems y 4 dimensiones.

Propiedades psicométricas del instrumento confiabilidad de 0.84 según la consistencia interna alfa de Cronbach y una validez a través del método juicio de jueces expertos la 1ra dimensión de 0.750 segunda 0.799 tercera de 0.538 ultima de 0.543 considerando que estos datos son extraídos de la escala original de la autora.

Para la investigación se realizó un estudio piloto con el resultado de la evaluación de jueces expertos muestra que hay concordancia entre los 5 jueces, por lo cual, la prueba es válida con el 1.00% como afirma Aiken (1985), cuando el valor es mayor a 0,8, son aceptables y los resultados de la confiabilidad demuestran un coeficiente de Omega de 0,92, por lo tanto, la escala presenta aceptable confiabilidad. (Ver en anexo 6).

3.5 Procedimientos

El procedimiento de la investigación comenzó eligiendo las variables a estudiar, corrigiendo el título, se identificó la problemática buscando el marco teórico y los antecedentes nacionales e internacionales también el lugar a evaluar con los instrumentos congruentes para las variables seleccionadas, seguidamente se

pidió el permiso correspondiente a la institución donde se realizó la aplicación de las escalas y a la autora de los instrumentos, cabe mencionar que se hizo las coordinaciones para una prueba piloto realizada en 50 personas teleoperadoras para describir la confiabilidad de las escalas junto con el criterio de juicio de 5 expertos para la validez de contenido, la forma como se aplicó es usando los medios digitales en este caso los formularios de internet para posteriormente almacenar y procesar la información que se recolectó para luego llegar a los resultados e interpretación estadística para los objetivos planteados e hipótesis, a modo de correlación, también se discutió los resultados con los antecedentes y finalmente se realizó las conclusiones y recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

Posterior a la recepción y recopilación de la información con los instrumentos seleccionados los datos fueron procesados en más de un software estadístico con el objetivo de realizar las funciones estadísticas, tanto descriptivas como inferenciales para posteriormente hallar los objetivos de la investigación. Primero se usó la estadística descriptiva para conocer el comportamiento de cada variable obteniendo así los datos de la distribución de frecuencias en figuras y tablas, además se hizo uso de las medidas de la tendencia central, como media y la mediana para así poder describir a las dimensiones y las variables.

Posteriormente, se usó la estadística inferencial, con el objetivo de determinar la función de las pruebas paramétricas o no paramétricas, asimismo fue necesario evaluar si los resultados de las variables se ajustan a la curva de normalidad, justamente por ello se aplicó la prueba de Shapiro de Wilk considerando lo que afirmó Mehmet (2003) que ella se ha vuelto la predilecta debido a sus buenas propiedades de potencia, De igual forma afirman Mohd y Bee (2011) cuando afirman que dicha prueba es la más eficaz para cualquier tamaño de muestra. Para determinar la correlaciones estadísticas entre clima y satisfacción laboral, además el clima laboral con las dimensiones de satisfacción y viceversa se usó la Rho de Spearman, finalmente cabe mencionar que antes de la investigación se realizó una prueba piloto a 50 teleoperadores para la respectiva validez de contenido por medio del juicio de experto con la V de Aiken y confiabilidad con el alfa de Cronbach y el omega de McDonald's.

3.7 Aspectos éticos

Se elaboró la investigación con los principios éticos que indican en la declaración de Helsinki considerando las normas éticas que regulan el comportamiento del investigador y salvaguardando el consentimiento informado de los evaluados como indica la AMM (2017) la investigación está sujeta a normas éticas que sirvan para promover y asegurar el respeto a todos los seres humanos y proteger sus derechos individuales. También como indican Beauchamp y Children (2011) menciona los principios éticos, que establece estas características para las personas que forman parte de cualquier investigación los cuales son: principio de respeto, principio de autonomía y los principios morales que nos trata dar a entender la regulación de la conducta en investigación.

IV. RESULTADOS

Para verificar si la distribución de los datos cumple con la normalidad en las variables se realizó la prueba de Shapiro Wilk ya que ella ha demostrado tener un mejor impacto según estudios realizados. (Pedrosa et. al, 2015).

Tabla 1 *Prueba de normalidad. Shapiro-Wilk*

Variable / Dimensiones	Estadístico	n	p
Satisfacción Laboral	,954	311	,000
Significación de tarea	,950	311	,000
Condiciones de trabajo	,938	311	,000
Reconocimiento personal	,958	311	,000
Beneficios económicos	,914	311	,000
Clima laboral	,981	311	,000
Realización personal	,982	311	,001
Involucramiento laboral	,984	311	,002
Supervisión	,962	311	,000
Comunicación	,985	311	,003
Condiciones laborales	,988	311	,004
Nota. n: población		p: significancia.	

De acuerdo a la tabla 1 con Shapiro Wilk (1965), se puede observar que los datos no se ajustan a la distribución normal, ya que los valores son menores a 0,05 con lo cual nos indica el uso de los estadísticos no paramétricos (Seier, 2002).

Tabla 2

Correlación entre clima laboral y satisfacción laboral en teleoperadores de una empresa privada del distrito de Cercado de Lima, 2020.

Variable	Estadístico	Satisfacción laboral	r ²
	rho	,196**	
Clima laboral	p	,000	,038
	n	311	

Como se puede apreciar en la tabla 2 se evidenció una correlación ($p \leq .01$) directa y significativa entre clima y satisfacción laboral de intensidad débil $\rho = ,196$ justamente Cohen (1988) menciona que el tamaño de efecto es de nivel débil cuando el rango se ubica entre 0,01 y 0,10 y Mondragón (2014) señala que una correlación es de intensidad positiva débil cuando los valores oscilan entre 0.01 y 0.10.

Tabla 3

Correlación entre clima laboral con las dimensiones de satisfacción laboral.

Variable	Estadístico	Dimensiones de satisfacción laboral			
		C	S	Be	R
Clima laboral	rho	,206**	,286**	-,067	-,134*
	p	,000	,000	,035	,018
	n	311	311	311	311
	r ²	,042	,081	,004	,017

Nota. C=Condiciones de trabajo, S=Significación de tarea, Be=Beneficios económicos, R= Reconocimiento personal y/o social, n: población, p: significancia.

En la tabla 3 se puede apreciar una correlación negativa y significativa entre la variable clima laboral y reconocimiento personal y/o social (rho=-,134) indirecta de intensidad débil como indica Mondragón (2014) que una correlación es de intensidad negativa débil cuando los valores oscilan entre -0,01 a -0,10, asimismo, correlación directa y significativa entre clima y condiciones de trabajo (rho=,206), correlación directa y significativa con la dimensión significación de tarea (rho=,286), finalmente no hay correlación estadística con beneficios económicos.

Tabla 4

Correlación entre satisfacción y dimensiones de clima laboral.

Variable	Estadístico	Dimensiones de clima laboral				
		I	R	S	CL	C
Satisfacción laboral	rho	,189**	,091	,103	,261**	,776**
	p	,001	,108	,069	,000	,000
	n	311	311	311	311	311
	r ²	,035	,008	,010	,068	,602

Nota. I=Involucramiento laboral, R= Realización personal, S=Supervisión, CL=Condiciones laborales, C=Comunicación, n: población, p: significancia.

En la tabla 4 se evidenció una correlación directa y significativa entre satisfacción laboral y comunicación $\rho=,776$ con una intensidad considerable como indicó Mondragón (2014) que una correlación es de intensidad positiva considerable cuando los valores oscilan entre 0,51 a 0,75; asimismo, correlación directa y significativa con condiciones laborales $\rho=,261$ con lo cual se entiende que mayor satisfacción laboral mejor serán percibidas las condiciones de trabajo, correlación directa y significativa con involucramiento laboral con una intensidad débil, $\rho=,189$, y no hay correlación estadística entre satisfacción con supervisión y realización personal.

Tabla 5

Descripción de clima laboral y sus dimensiones por niveles.

Variable y dimensiones	MF / F	Favorable / F	M / F	D / F	MD / F	%
Clima laboral	10.61% 33	41.47% 129	42.44% 132	4.5% 14	0.9% 3	100%
Involucramiento	11.57% 36	42.76% 133	39.54% 123	4.82% 15	1.28% 4	100%
Comunicación	11.57% 36	51.76% 161	31.83% 99	4.5% 14	0.3% 1	100%
Condiciones L	11.25% 35	45.98% 143	36.65% 114	5.14% 16	0.9% 3	100%
Realización	12.86% 40	39.87% 124	41.80% 130	3.85% 12	1.6% 5	100%
Supervisión	11.89% 37	31.83% 99	50.80% 158	4.5% 14	0.9% 3	100%

Nota. F=Frecuencia, MF=Muy favorable M= Medio, D= Desfavorable MD=Muy desfavorable

Tabla 5, se muestra que los porcentajes de clima empiezan con uno menor al 1% de 0.9% muy desfavorable, 4.5% desfavorable, medio 42.44%, muy favorable 10.61%, asimismo favorable un 41.47% siendo este mismo junto con el nivel medio los que se muestran mayores. Asimismo, las dimensiones como involucramiento manifestaron un porcentaje de 11.57% muy favorable, comunicación un porcentaje de solo 11.67% muy favorable, condiciones laborales 11.25% muy favorable, realización personal 12.86 muy favorable, por último, supervisión 11.89% muy favorable.

Tabla 6

Descripción de satisfacción laboral y sus dimensiones por niveles.

Variable y dimensiones	MS / F	S / F	Promedio/F	I / F	MI / F	%
Satisfacción	0.96%	4.5%	63.98%	28.61%	1.92%	100%
laboral	3	14	199	89	6	
Significación de tarea	20.90%	30.22%	35.36%	9.64%	3.85%	100%
	65	94	110	30	12	
Reconocimiento personal	0.3%	0.6%	3.85%	48.55%	46.62%	100%
	1	2	12	151	145	
Condiciones de trabajo	0.1%	27.33%	63.34%	6.75%	0.1%	100%
	4	85	197	21	4	
Beneficios económicos	3.2%	30.54%	65.59%	0.6%	0%	100%
	10	95	204	2	0	

Nota. F=Frecuencia, MS= Muy satisfecho S= Satisfecho I= Insatisfecho MI= Muy insatisfecho.

En la Tabla 6 se puede observar que solo el 0.96% menos del 1% en relación a la variable satisfacción laboral se entiende como muy satisfecho, asimismo, las dimensiones como significación de tarea de 20.9, reconocimiento 0.3%, condiciones de trabajo 0.1%, beneficios económicos 3.2%.

Tabla 7

Comparación del clima laboral en función de sexo y edad.

Clima laboral		n	%	SW	Rango promedio	Prueba	Tamaño del efecto
Sexo	Hombre	39	12.55	p=,000	152,49	U=5167,00	r ² bis:0,0
	Mujer	272	87.45	p=,000	156,50	p=,777	
	20 a 24	114	36.65	p=,141	158,04	H=25,279	
Edad	25 a 28	99	31.83	p=,015	155,55	gl=28	n ² H:0,0
	29 a 50	98	31.51	p=,017	175,87	p=,613	

Nota. n=población SW=prueba de ShapiroWilk. U=U de Mann Whitney. H=Kruskal Wallis

Tabla 7 prueba de (U=5167,00) la cual evidenció que no hay diferencias estadísticamente significativas entre los promedios. Por otro lado, en la prueba de Kruskal Wallis podemos observar que tampoco hay diferencias en función de edad dado que p es mayor a 0.05 (p=,613).

Tabla 8

Comparación de la satisfacción laboral en función de edad y sexo.

Satisfacción laboral		N	SW	Rango promedio	Prueba	Tamaño del efecto
Edad	20 a 24	114	,000	159,22	H=27,718	n ² H:0,0
	25 a 28	99	,000	149,14	gl=28	
	29 a 50	98	,840	148,89	p=,479	
Sexo	Masculino	39	,000	180,18	U=4261,00	r ^{bis} :0,0
	Femenino	272	,032	152,53	p=,072	

Nota. n=población SW=prueba de normalidad. U= U de Mann Whitney. H=Kruskal Wallis.

En la tabla 8 podemos ver que no hay diferencias estadísticamente significativas entre los promedios dado que (p=,479) es mayor a 0.05 y el tamaño del efecto es pequeño según Domínguez (2017) que mencionó que el tamaño del efecto es pequeño cuando el valor de H es a partir de.04, además podemos observar con la prueba (U=4261,00) que no existen diferencias significativas entre los rangos en relación al sexo.

V. DISCUSIÓN

Para los resultados mostrados en este capítulo se consideró las escalas antes mencionadas las cuales fueron aplicadas de forma digital a 311 teleoperadores y para su fácil comprensión de los resultados recogidos se mostraron en tablas antes de ser explicados es bueno recordar los conceptos con los que se le puede entender al clima organizacional como las características inherentes al lugar del trabajo, modos y costumbres que se tenga en la gestión en sí, además los mismos empleados de la organización influirán de manera determinante en el clima y la satisfacción en el trabajo, la podríamos definir como las percepciones expresadas de los empleados que está relacionada con varios aspectos propios de cada individuo que podría ser desde que lo motiva o beneficios económicos entre otros.

Posteriormente a los procesos estadísticos realizados se acepta la hipótesis inicial dado que se halló que las variables de estudio tienen una correlación positiva y significativa (en tabla 2) ello nos da a entender que a mayor sea la calidad del clima laboral mayores serán los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores, de la misma manera lo señala Troya en el (2018) dado que su investigación realizada con las mismas variables concluye que a mayor clima mayor satisfacción laboral en el personal administrativo de su población con una Rho de Spearman ($Rho=,933^{**}$), por lo cual, se concluyó que es altamente significativa y directa. Del mismo modo concluyeron Chacón y Arroyo (2018) en sus tesis de pregrado de clima y satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto penitenciario, correlación positiva de ($Rho=,814$).

De igual forma Quispe (2018) en su investigación con motivación laboral y satisfacción, concluyó que existe una relación altamente significativa entre las variables y de igual forma lo señala Del Toro, Salazar y Gómez en el (2011) congruente a ello se basa el modelo teórico de Litwin y Stringer cuando mencionan que estas variables tienen una estrecha relación.

Seguidamente, respecto a los 2 primeros objetivos, el primero fue determinar la relación, a modo de correlación, entre clima y las dimensiones de satisfacción

laboral, tales como condiciones de trabajo, significación de tarea, reconocimiento personal y beneficios económicos; justamente con la última dimensión no se encontró una correlación (-,067) al respecto Robbins y Coulter (2018) llegan a una similar conclusión cuando afirman que el aspecto económico va perdiendo valor en comparación con otras variables que hoy en día se le asigna mayor importancia como por ejemplo la seguridad. Cabe mencionar, que la correlación con la dimensión de reconocimiento es negativa lo que se podría entender con qué cuanto mejor sea tratado los empleados en relación a las oportunidades para ascender mejor será la predisposición para involucrarse en un buen clima en el trabajo, ello puede explicarse también considerando que los empleados asignan mayor valor a otras variables.

El segundo objetivo específico fue determinar la relación, a modo de correlación, entre satisfacción laboral y las dimensiones de CL tales como involucramiento, comunicación y condiciones de trabajo encontrándose que existe una correlación positiva y de intensidad débil con todas las dimensiones en mención, a excepción de la dimensión comunicación la cual tiene una intensidad considerable fuerte (ver tabla 4). Del mismo ocurre en la investigación de Chacón y Arroyo (2018) al comparar la variable satisfacción laboral con las cinco dimensiones de clima laboral encontrándose correlaciones con la Rho de Spearman como con condiciones laborales de (rho,523) y supervisión (rho,638). A diferencia de que en la investigación no se encontró correlación con supervisión ni con realización personal.

En lo que concierne al objetivo que describió al clima laboral de manera general (tabla 5) menos del 11% de los teleoperadores perciben su clima como muy satisfecho, de forma mayoritaria se percibe como medio favorable con más del 42%, cuando se describe por dimensiones uno de los hallazgos más llamativos es en la dimensión de comunicación identificándola como más de la mitad 51% en otras palabras los teleoperadores en forma mayoritaria describen su comunicación como favorable, en la dimensión condiciones laborales solo el 11% la describieron como muy favorable, estos datos son similares con los encontrados por Troya (2018) cuando afirmó que en su población la variable clima era descrita con un nivel del 30% como alto de forma similar acontecieron

los resultados en la investigación de Lizcano y Barrios (2018) en Colombia lo que se podría relacionar con lo que indicó Valencia (2010) en Chile cuando indicó que el clima laboral afecta al desempeño de los trabajadores.

Similarmente ocurre en satisfacción laboral de manera general (ver tabla 6) se halló que menos del 6% de la población se encuentra en un nivel de muy satisfecho o satisfecho y que de igual manera la mayoría de teleoperadores se inclina por describir su satisfacción percibida del trabajo como un rotundo promedio satisfecho con más del 64%, asimismo en las dimensiones como beneficios económicos solo el 30% la describió como satisfecho y el 65% como promedio o en otras palabras como lo que se estima ganar de sueldo generalmente en el contexto, lo que se podría relacionar con una actitud conformista de los teleoperadores lo contrario ocurre cuando se describe con la dimensión de reconocimiento ya que el 46% la entiende como muy insatisfecho en otras palabras se describe como si los colaboradores no se sientan con esta característica dentro de su organización y el 48% en insatisfecho.

De una forma distinta ocurre cuando Frías (2014) mencionó en su investigación que el 25% de su población se encuentra en una satisfacción promedio y el 56% se encuentra satisfecho cabe señalar que en dicha investigación se utilizó la misma escala que en la presente.

También en la (Tabla7) cuando se realizó la comparación entre la variable clima laboral con las variables sociodemográficas como sexo ($U=5167,00$) se encontró que no habían diferencias significativas y de igual forma ocurrió cuando se realizó la comparación con la variable edad. Finalmente, en lo que respecta a la (Tabla 8) en la comparación de satisfacción laboral y las variables sociodemográficas se encontró que en ambas analogías no existen diferencias significativas dado que ($p=,479$) y ($U=4261,00$), cabe mencionar que el tamaño del efecto para estas últimas comparaciones fue pequeño. Lo contrario ocurrió cuando Mondragón (2018) realizó similares comparaciones entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral.

Es importante mencionar hasta aquí que independiente de los bajísimos niveles de satisfacción laboral arrojados de parte de los colaboradores evaluados (menos del 5% dijeron no sentirse muy satisfecho o satisfechos laboralmente hablando) también se debería considerar la disposición que tiene el trabajador respecto a su trabajo en otras palabras su intención de percibir un ambiente positivo u optimista ya que de ello también podría depender su desempeño en el trabajo, por otro lado, seria excelente que los empleadores y profesionales encargados de la optimización del recurso humano consideren también dar las facilidades necesarias para que los empleados se sientan cómodos valorados y respetados, creando así un clima cálido para ellos, que si los analizamos y siendo objetivos, también beneficiaria a las empresas con productividad laboral, sentido de pertenencia, compromiso y otros beneficios en definitiva se trata de un trabajo de la mano entre empleado y empleador con un objetivo en común que benéfica a ambas partes, finalmente una de las limitaciones fueron las coordinaciones con el lugar donde se aplicaron los instrumentos dado que el contacto fue digitalmente lo que involucro demoras.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA : En cuanto mejores sean las condiciones laborales, como la comunicación entre los empleados y oportunidades de progresar en la institución mayor será la percepción sobre la satisfacción en el trabajo es decir, sentirse cómodo, realizado y bien consigo mismo.

SEGUNDA : Pertenecer a un adecuado clima laboral involucra tener una mejor percepción sobre las condiciones de trabajo y la comodidad en el puesto que se desempeña.

TERCERA : La satisfacción en el trabajador aumenta la posibilidad de sentirse orgulloso a pertenecer a la organización, percibir interés de parte de sus superiores, mayor fluidez en el ambiente de trabajo lo que podría involucrar además mayor integración en la gestión coordinada de los teleoperadores.

CUARTA : Solo uno de cada 10 empleados describe a su clima como muy favorable, más del 40% como medio favorable y casi el 5% como desfavorable o muy desfavorable.

QUINTA : En cuanto a satisfacción laboral un dato bastante resaltante es que solo el 5% de los trabajadores describe a su satisfacción como muy satisfecha o satisfecha además más del 60% la considera en un nivel promedio, insatisfecho 28% también el 2% como muy insatisfecha.

SEXTA : En lo que respecta a satisfacción no existe diferencias que denoten un cambio drástico en función a la edad de los trabajadores. En otras palabras no existen discrepancias en la percepción de la satisfacción de los colaboradores en relación a su edad.

SEPTIMA : Tanto para los trabajadores mujeres u hombres no existe diferencia significativa en la percepción de las condiciones laborales de igual forma ocurre cuando se hace una comparación por edad.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA : A los gerentes encargados de cuidar el talento humano realizar las gestiones correspondientes para mejorar en la práctica el concepto de clima laboral dentro de la empresa para así generar una mejor satisfacción en los colaboradores y finalmente cree un clima agradable que podría ayudar a generar una mayor productividad.

SEGUNDA : Realizar investigaciones similares, pero en diferentes tipos de población como las de atención o ventas con el fin de poder comparar los resultados.

TERCERA : Al igual que en otros países el estado vigila la calidad tanto del clima como satisfacción laboral de los colaboradores ya sea empresas privadas como estatales repetir lo que hace en otros lugares puede que sea improbable en nuestra realidad, sin embargo, se podría realizar una supervisión aleatoria a las diferentes industrias que gestionan como el de las telecomunicaciones.

CUARTA : Desarrollar programas que atiendan e incentiven las buenas prácticas del clima laboral y los efectos positivos que ello produciría.

QUINTA : Finalmente, una de las debilidades de la investigación se podría decir que es el tamaño del efecto en los resultados ya que, en general resultó bajo por lo cual sería mejor ampliar la cantidad de la muestra con el fin de obtener mejor calidad en los resultados.

REFERENCIAS

- Aiken, L. (1985). *Three Coeficients for Analizyng the Reliability and Validity of Ralings*. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0013164485451012>
- APECCO. Asociación peruana de centros de contacto. (2016). *Data Survey Apecco 2016 C.H.* <http://www.apecco.org/cms/?cat=15>
- ADECCO (14 de octubre del 2018). El 13% de peruanos que faltó al trabajo usó un falso pretexto. *El Comercio*.
<https://elcomercio.pe/economia/personal/13-peruanos-falto-falso-pretexto-adecco-noticia-nndc-546760-noticia/>
- Asociación Médica Mundial (2017). Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Arias, W., y Arias, G. (2014). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. Ciencia y trabajo. p1.* <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf>
- Beauchamp, T. y Children, J. (2011). *Principles of biomedical ethics*. Biotica y debat. In
http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/facultad_agronomia/Produccion_Animal/ProducciOn_Animal/Bioetica.pdf
- Boada, N. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana*. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8684>
- Burt C, D. (2016). *Job satisfaction. Wiley Encyclopedia of Management*.
<https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom110060>
- Campbell, A. Converse, P. y Rodgers, W. (1976). *The quality of American Life: perception, evalutions and satisfations*. Russel Sage Foundation.
<https://www.russellsage.org/publications/quality-american-life>
- Chacón y Arroyo (2018). *Clima laboral y satsifaccion laboral en colaboradores de instituto nacional penitenciario región norte, Chiclayo*. [Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28924/Chac>

- %c3%b3n_SCS-Arroyo_CMV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. Décima Edición. México. DF, México. Mac Graw Hill. Interamericana ediciones S.A.
- Cofer, C, y Appley, M. (1972). *Psicología de la motivación*. Teoría e investigación. Editorial Trillas, México.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Lawrence Erlbaum Associates.
<http://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower%20r.pdf>
- Contreras, B y Matheson, P. (1984). *Una herramienta Para medir el clima organizacional cuestionario de Litwin y Stringer* [Archivo PDF]. DOI <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/6158>
- Del Toro, J. Salazar, C. y Gómez, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una pyme de servicios de ingeniería. [Tesis de pregrado. Universidad de Colombia].
<http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/419>
- Dike, T. Marsh, H. Guo, J. Philip, R y Waldeyer, J. (2019). Job satisfaction of teachers and their principals in relation to climate and student achievement. Institute for positive Psychology and Education, PO Box. 968 DOI https://www.researchgate.net/publication/335779175_Job_satisfaction_of_teachers_and_their_principals_in_relation_to_climate_and_student_achievement
- Domínguez, S. (2017). Magnitud del efecto, una guía rápida. *Educación Médica*. 19. (4), 1. 4. <http://dx.doi.org/10.1016/j.edumed.2017.07.002>
- EL COMERCIO (15 de mayo del 2020). *Fiscalía abre investigación contra Konecta tras convocar a trabajadores en declaratoria de emergencia*. El Comercio. <https://elcomercio.pe/economia/negocios/coronavirus-en-peru-fiscalia-abre-investigacion-contr-konekta-tras-convocar-a-trabajadores-en-declaratoria-de-emergencia-covid-19-movistar-nndc-noticia/?ref=ecr>
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. [Tesis de Maestría, Universidad de Chile]. <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/tesis%20>

%20magister%20pfrias_2014.pdf?sequence=1}

GESTIÓN (14 de abril del 2020). *Muchas empresas quieren aplicar la suspensión perfecta sin agotar vías, previas, advierte el viceministro de trabajo. GESTIÓN.*

<https://gestion.pe/economia/coronavirus-peru-muchas-empresas-quieren-aplicar-suspension-perfecta-sin-agotar-vias-previas-advier-te-viceministro-de-trabajo-covid-19-nndc-noticia/>

Hernández, Sampieri, R y Andrade, M. (2011). *Generación y validación de un instrumento para medir la cultura organizacional en función del clima organizacional y vincular empíricamente ambos constructos*. Escuela Superior de Comercio y Administración, Instituto politécnico Nacional y Universidad de Celaya México. DOI <https://www.redalyc.org/pdf/395/39529381010.pdf>

Internaional labour Organization. (2020). The Covid-19 and the world of work. Updadet and analyzed estimates. Second edition. DOI https://covid19.who.int/?gclid=Cj0KCQiAzzsz-BRCCARIsANotFgOVVVXzq5OrTZxM5SoXvwxFVH4VG5B4DWpd6DMQAlx5XYshFkRBeQgaAm-aEALw_wcB

Internaional labour Organization. (2014). Job instability in latín America. EEUU. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_409417.pdf

Jauregui, K y Louffat, E. (2019). *Cultura y clima organizacional Fundamentos e instrumentos*. 1E. Editorial Pearson.

Lizcano, N. y Barrios, K. (2018). *Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral en tres empresas de calzado de Piedecuesta*, [Tesis de Licenciatura) Santander. Colombia] <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/5263>

Ñaupas, H. Valdivia, M. Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa cualitativa y redacción de tesis*. 5ed. Ediciones de la U Colombia. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13 ed). Mc Graw Hill. México. PP.

- https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Trabajo._Newstrom
- Mehmet, A. (2003). *Type I error rate and power of three normality test*. Pakistan Journal of international and Technology, 2 (2)
https://www.researchgate.net/publication/26556526_Type_I_Error_Rate_and_Power_of_Three_Normality_Tests
- Mohd, N. y Bee, Y. (2011). *Power comparisons of ShapiroWilk, Kolmogorov Smirnov, Lilliefors and Anderson Darling test*. Journal of Statistical Modeling and Analytics, 2 (1).
http://www.de.ufpb.br/~ulisses/disciplinas/normality_tests_comparison.pdf
- Mondragón, I. (2018). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad Nacional de Chota 2018*. [Tesis de Maestría Universidad César Vallejo]
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/30803>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. Movimiento Científico, 8, 98-104.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5156978.pdf>
- Montoya, J. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la intención de rotación de los operadores del call center atento en la ciudad de Trujillo*. [Tesis de Licenciatura] Universidad César vallejo]
https://hdl.handle.net/20_500.12692/11552
- Morquecho, S, Medina, R, y Duelo, J. (2012). *Percepción de la satisfacción laboral y clima organizacional de trabajadores en entidades deportivas universitarias*. [Tesis de Maestría] Universidad Complutense de Madrid].
- Paulsen, R. (2015). *Non-work at work: Resistanse or what?* Organization, 22 (3). 351-376. <https://doi.org/10.1177/1350508413515541>
- Palma, S. (2005). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral en trabajadores de lima metropolitana. *Revista teórica e investigación en psicología* Vol IX N°1. Lima: Fac. Psicología URP. DOI
<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a06v21n2.pdf>
- Palma, S. (2004). *Escala de clima laboral CL-SPC* Sonia Palma Carrillo. 1ra edición.https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Pedrosa, I., Juarros-Basterretxea, J. Robles-Fernandez. A, Basteiro, J, & Gracia-Cueto, E. (2015). Pruebas de bondad de ajuste en distribución simétricas, ¿Qué estadísticos utilizar? Universitas Psychologica, 14 (1), xx-xx.

- xx. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy13-5.pbad>
- Pobea, M. (2015). La encuesta. Cuba. Sala de lectura digital David Wald. [Diapositivas PowerPoint]. <https://files.sld.cu/bmn/files/2015/01/la-encuesta.pdf>
- Quispe, K (2018) *Relación entre motivación satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II Essalud Moquegua*. [Tesis de Maestría Universidad César Vallejo].
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39031>
- Ramos, D. (2012). *El clima organizacional, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. [Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Colombia].
- Robbins, S y Coulter, M. (2018). *Administración 13E*. Editorial Pearson.
- Ruiz, G. (2016). *Hitos en la promoción de la competencia*. [Archivo PDF].
<https://repositorio.osiptel.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12630/9/4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, H. Reyes, C. Mejía, K. (2018). *Manuel de términos de investigación científica, tecnológica y humanista*. Primera Edición. Editorial: Universidad Ricardo Palma. Perú.
- Shapiro, S. y Wilk. M (1965). An analysis of Variance Test for Normality (complete Samples). *Biometrika*, 52 (3/4), 591 611. <https://www.jstor.org/stable/2333709>
- Seier, E. (2002). Comparison of test for univariate normality. [On line]. e].
<http://interstat.statjournals.net/index.php>.
- Troya, G. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur*. [Tesis de Maestría Universidad César Vallejo].
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13227>
- Valencia, V. (2010). *Gestión de clima organizacional para que hacerla*. [Tesis para Licenciatura. Universidad de Chile].
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/175009/Gesti%c3%b3n%20del%20Clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, T. (2012). Organización de trabajo y satisfacción laboral: Un estudio de caso en la industria de calzado. *Nova Scientia*. 47(7) 172-204. DOI
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2007-07052012000100008&lng=es&nrm=iso
- Young, J. (2018). *Overtime work as the antecedent of employee satisfaction, firm productivity, and innovation*.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.2328>

Anexos

Anexo 1

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis
<p>Formulación del problema</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima laboral y satisfacción laboral en teleoperadores de una empresa privada del distrito de Cercado de Lima, 2020?</p>	<p>1 Determinar la relación, a modo de correlación, entre clima laboral y las dimensiones de satisfacción expresadas en condiciones de trabajo, significación de tarea, beneficios económicos y reconocimiento personal o social.</p> <p>2 Determinar la relación, a modo de correlación, entre satisfacción laboral y las dimensiones de clima expresadas en realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.</p> <p>3 Describir los niveles del clima laboral de manera general y por dimensiones.</p> <p>4 Describir los niveles de la satisfacción laboral de manera general y por dimensiones.</p> <p>5 Comparar el clima laboral en función de sexo y edad.</p> <p>6 Comparar la satisfacción laboral en función de sexo y edad.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Clima laboral y satisfacción laboral están relacionados de forma positiva y significativa en teleoperadores de una empresa privada del distrito de Cercado de Lima, 2020.</p> <p>Específicas</p> <p>1 Clima laboral se relaciona de forma positiva y significativa con las dimensiones de satisfacción tales como condiciones de trabajo, significación de tarea, beneficios económicos y reconocimiento personal o social.</p> <p>2 Satisfacción laboral se relaciona de forma positiva y significativa con las dimensiones de clima expresadas en realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.</p>

Tipo y diseño de investigación		Población y muestra	Estadística a utilizar	Técnicas e instrumentos		
Tipo: Aplicada Diseño: No experimental, transversal y descriptiva		311 teleoperadores de una población de 3000, con una muestreo no probabilístico.	Shapiro de Wilk rho de Spearman U de Mann Whitney H de Kruskal Wallis	Variables 1 Clima laboral Escala de CL. SPC Variable 2 Satisfacción laboral Escala de SL. SPC Ambas escalas de autoría de la Dra. Sonia Palma Carrillo.		
Variables e indicadores						
Clima laboral			Satisfacción laboral			
Dimensiones	Ítems	Medición	Dimensiones	Ítems	Medición	
Realización personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41,46	Ninguno o nunca poco regular mucho todo o siempre Alto Escala de medición Ordinal	Significación tarea	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	total acuerdo de acuerdo	
			Condiciones de trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27	indeciso en desacuerdo	
Involucramiento laboral	2, 7, 37, 17, 27, 12, 47, 22, 42, 32		Reconocimiento personal y Social	6, 11, 13, 19, 24	total desacuerdo	
Supervisión	8, 3, 23, 18, 38, 33, 13, 28, 43, 48		Beneficios económicos	2, 5, 9, 10, 16		
Comunicación	4, 9, 19, 49, 14, 29, 34, 44, 39, 24					
Condiciones laborales	5, 25, 15, 10, 20, 30, 40, 45, 50, 35					

Anexo 2

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCETUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima laboral	Palma (2004) sostiene que el clima es lo percibido o experimentado por los empleados e influye sobre la conducta de los mismos además es el esquema total de valores y condiciones de la organización.	Para la variable clima laboral se consideró la escala de (CL-SPC) la cual comprende 5 dimensiones, considerando que a mayor puntuación mayor clima además se puede evaluar por dimensión o por el puntaje total con sus respectivas categorías diagnóstica de 250 a 210 muy favorable – 209 a 170 favorable – 169 a 130 media – 129 a 90 desfavorable – 89 a 50 muy desfavorable.	Autorrealización	Desarrollo profesional, programas de capacitación y técnicas de motivación de parte de los directivos.	1 6 11 16 21 26 31 36 41 46	Ordinal
				Valores organizacionales, compromiso con la organización, nivel del logro del trabajador y visión, visión y manejos de la empresa.	2 7 37 17 27 12 47 22 42 32	
			Supervisión	Orientación en el desempeño laboral, capacitación y evaluación del rendimiento.	8 3 23 18 38 33 13 28 43 48	
			Comunicación	Información de la empresa a la vanguardia de los trabajadores, trabajo en equipo y capacidad de escucha.	4 9 19 49 14 29 34 44 39 24	
			Condiciones laborales	Trabajo en equipo, infraestructura de la empresa, tecnología, muebles y políticas de remuneración.	5 25 15 10 20 30 40 45 35 50	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCETUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción laboral	Palma (2005) se entiende como la actitud del empleado frente al trabajo que además sirve como un indicador del funcionamiento organizacional.	Para la variable satisfacción laboral se consideró la escala (SL-SPC) la cual tiene 4 dimensiones, teniendo en consideración que a mayor puntuación mayor satisfacción, se puede evaluar por dimensión o por el puntaje total con sus respectivas categorías	Significación de tarea	Evaluación de las funciones desempeñadas.	3 4 7 18 21 22 25 26	Ordinal
		se puede evaluar por dimensión o por el puntaje total con sus respectivas categorías	Condiciones de trabajo	Infraestructura de la empresa y materiales y ambiente de trabajo en buen estado.	1 8 12 14 15 17 20 23 27	
		diagnostica de 135 a 117 muy satisfecho – 116 a 103 satisfecho – 102 a 89 promedio – 88 a 75 insatisfecho – 74 a 27 muy insatisfecho	Reconocimiento personal y/o social	Autorrealización y actitud para el trabajo.	6 11 13 19 24	
			Beneficios económicos	Disposición al trabajo en función al sueldo percibido.	2 5 9 10 16	

Anexo 3

Instrumento 1 Escala de Sonia Palma C CL- SPC

DATOS PERSONALES

Apellidos y nombres _____ Fecha _____

Edad _____ Sexo Hombre _____ Mujer _____

Jerarquía laboral Directivo _____ Empleado _____ Operario _____

Empresa Estatal _____ Privada _____ Producción _____ Servicio _____

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

NN: Ninguno o nunca. P: Poco. R: Regular M: Mucho TS: Todo o siempre

		NN	P	R	M	TS
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
4	Se valora los altos niveles de desempeño					
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
8	La empresa promueve el desarrollo del personal					
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
10	Se reconocen los logros en el trabajo					
11	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
13	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal					
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
15	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
16	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
17	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
18	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					
19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					

20	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
21	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
23	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
24	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
25	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
26	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
27	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
30	Existe un trato justo en la empresa					
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
32	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
33	Existen suficientes canales de comunicación					
34	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
35	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
36	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
38	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
41	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
42	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
44	Los objetivos de trabajo son retadores					
45	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
46	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
47	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
48	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
49	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

GRACIAS.

<https://docs.google.com/forms/d/1GPYTZzxVLA5nApv3N0mBdOLsoz5MeDb8u9byjKb-wE0/edit>

Clima laboral y satisfacción laboral en teleoperadores de un call center del Cercado del Lima 2020.

Preguntas Respuestas

Sección 1 de 3

Clima laboral y Satisfacción laboral en

Buen día

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 3

Cuestionario 1

Descripción (opcional)

1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.

Instrumento 2: ESCALA DE Sonia Palma C SL- SPC

Apellidos Nombres _____ Sexo M _____ H

Área de trabajo _____ Cargo que ocupa _____ Fecha _____

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuestas buenas ni malas ya que todas son opiniones.

Total acuerdo TA. De acuerdo D. Indeciso I

En desacuerdo ED. Total desacuerdo TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo al trabajo.					

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSch7VH5Xpk1qnZV6IDeHKS691wRH8mk6U292wIKhodNv0SFzA/viewform?usp=sf_link

The screenshot shows a Google Forms interface for a survey titled "Cuestionario 2 Final". The form is part of a collection named "Clima laboral y satisfacción laboral en teleoperadores de un call center de". The survey is currently on "Sección 3 de 3". The "Preguntas" (Questions) tab is active, showing 320 responses. The first question is "1. Existen oportunidades de progresar en la institución *", which is a multiple-choice question with five options: "Ninguno o Nunca", "Poco", "Regular o Algo", "Mucho", and "Todo o Siempre". The second question is "2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados *". The interface includes a top navigation bar with various application icons and a bottom status bar.

Aplicaciones

Clima laboral y satisfacción laboral en teleoperadores de un call center de

Enviar

Preguntas Respuestas 320

Sección 3 de 3

Cuestionario 2 Final

Descripción (opcional)

1. Existen oportunidades de progresar en la institución *

☐ Ninguno o Nunca

☐ Poco

☐ Regular o Algo

☐ Mucho

☐ Todo o Siempre

2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados *

Anexo 4

Calculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{z^2 PQN}{e^2(N - 1) + z_a^2 \frac{PQ}{2}}$$

Anexo 5

Resultados de la aplicación del piloto

Tabla 9

Análisis de confiabilidad por coeficiente de Omega de clima laboral

<u>Variable</u>	<u>Ítems</u>	<u>McDonald's</u>
Clima laboral	Del 1 a 50	,976
<u>Dimensiones</u>		
Realización personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	,909
Involucramiento	2, 7, 37, 17, 27, 12, 47, 22, 42, 32	,893
Supervisión	3, 8, 23, 18, 38, 33, 13, 28, 43, 48	,909
Comunicación	4, 9, 19, 14, 29, 34, 44, 49, 39, 24	,870
Condiciones laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	,880

Tabla 10

Análisis de validez de ítem Escala de CL por dimensiones

D1	Correlación	D2	Correlación	D3	Correlación	D4	Correlación	D5	Correlación
Ítems:	Ítems-test	Ítems:	Ítems-test	Ítems:	Ítems-test	Ítems:	Ítems-test	Ítems:	Ítems-test
1	0.443	2	0.641	8	0.786	4	0.572	5	0.580
6	0.667	7	0.711	3	0.626	9	0.614	10	0.606
11	0.733	37	0.722	23	0.730	19	0.659	15	0.635
16	0.626	17	0.544	18	0.661	14	0.663	20	0.595
21	0.739	27	0.645	38	0.706	29	0.732	25	0.557
26	0.600	12	0.363	33	0.647	34	0.360	30	0.727
31	0.727	47	0.564	13	0.697	44	0.504	40	0.584
36	0.778	22	0.714	28	0.456	49	0.506	45	0.595
41	0.600	42	0.717	43	0.602	39	0.542	50	0.525
46	0.735	32	0.673	48	0.562	24	0.648	35	0.639

Nota. D1 Realización personal D2 Involucramiento laboral D3 Supervisión D4 Comunicación D5

Condiciones laborales

Tabla 11

Análisis de confiabilidad por coeficiente de Omega para satisfacción laboral

<u>Variable</u>	<u>Ítems</u>	<u>McDonald's</u>
Satisfacción laboral	Del 1 a 27	,925
<u>Dimensiones</u>		
Significación tarea	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	,882
Condiciones de trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27	,822
Reconocimiento	6, 11, 13, 19, 24	,690
Beneficios económicos	2, 5, 9, 10, 16	,849

Tabla 12

Análisis de validez de ítem Escala de SL por dimensiones

D1	Correlación	D2	Correlación	D3	Correlación	D4	Correlación
ítems:	ítems-test	ítems:	ítems-test	ítems:	ítems-test	ítems:	ítems-test
3	0.553	1	0.465	6	0.448	2	0.655
4	0.467	8	0.759	11	0.358	5	0.626
7	0.553	12	0.411	13	0.576	9	0.719
18	0.696	14	0.150	19	0.448	10	0.647
21	0.612	15	0.516	24	0.319	16	0.635
22	0.813	17	0.327				
25	0.670	20	0.537				
26	0.770	23	0.740				
		27	0.606				

Nota. D1 Significación de tarea D2 Condiciones de trabajo D3 Reconocimiento D4 Beneficios económicos

Anexo 6

Tabla 13

Escala de clima laboral resultados de la V, de Aiken

Ítem	TA	Jueces					Resultado V
		J1	J2	J3	J4	J5	
1	5	1	1	1	1	1	1.00
2	5	1	1	1	1	1	1.00
3	5	1	1	1	1	1	1.00
4	5	1	1	1	1	1	1.00
5	5	1	1	1	1	1	1.00
6	5	1	1	1	1	1	1.00
7	5	1	1	1	1	1	1.00
8	5	1	1	1	1	1	1.00
9	5	1	1	1	1	1	1.00
10	5	1	1	1	1	1	1.00
11	5	1	1	1	1	1	1.00
12	5	1	1	1	1	1	1.00
13	5	1	1	1	1	1	1.00
14	5	1	1	1	1	1	1.00
15	5	1	1	1	1	1	1.00
16	5	1	1	1	1	1	1.00
17	5	1	1	1	1	1	1.00
18	5	1	1	1	1	1	1.00
19	5	1	1	1	1	1	1.00
20	5	1	1	1	1	1	1.00
21	5	1	1	1	1	1	1.00
22	5	1	1	1	1	1	1.00
23	5	1	1	1	1	1	1.00
24	5	1	1	1	1	1	1.00
25	5	1	1	1	1	1	1.00
26	5	1	1	1	1	1	1.00
27	5	1	1	1	1	1	1.00
28	5	1	1	1	1	1	1.00
29	5	1	1	1	1	1	1.00
30	5	1	1	1	1	1	1.00
31	5	1	1	1	1	1	1.00
32	5	1	1	1	1	1	1.00
33	5	1	1	1	1	1	1.00
34	5	1	1	1	1	1	1.00
35	5	1	1	1	1	1	1.00
36	5	1	1	1	1	1	1.00
37	5	1	1	1	1	1	1.00
38	5	1	1	1	1	1	1.00
39	5	1	1	1	1	1	1.00
40	5	1	1	1	1	1	1.00
41	5	1	1	1	1	1	1.00
42	5	1	1	1	1	1	1.00
43	5	1	1	1	1	1	1.00
44	5	1	1	1	1	1	1.00
45	5	1	1	1	1	1	1.00
46	5	1	1	1	1	1	1.00
47	5	1	1	1	1	1	1.00
48	5	1	1	1	1	1	1.00
49	5	1	1	1	1	1	1.00
50	5	1	1	1	1	1	1.00

Nota. J. Jueces enumerados asimismo se puede apreciar en la tabla que todos los jueces coinciden con sus respuestas lo cual genera un coeficiente de V de Aiken de 100% lo que nos indica además que la escala reúne validez de contenido.

Tabla 14

Escala de satisfacción laboral resultados de la V, de Aiken

Ítem	TA	Jueces					Resultado V
		J1	J2	J3	J4	J5	
1	5	1	1	1	1	1	1.00
2	5	1	1	1	1	1	1.00
3	5	1	1	1	1	1	1.00
4	5	1	1	1	1	1	1.00
5	5	1	1	1	1	1	1.00
6	5	1	1	1	1	1	1.00
7	5	1	1	1	1	1	1.00
8	5	1	1	1	1	1	1.00
9	5	1	1	1	1	1	1.00
10	5	1	1	1	1	1	1.00
11	5	1	1	1	1	1	1.00
12	5	1	1	1	1	1	1.00
13	5	1	1	1	1	1	1.00
14	5	1	1	1	1	1	1.00
15	5	1	1	1	1	1	1.00
16	5	1	1	1	1	1	1.00
17	5	1	1	1	1	1	1.00
18	5	1	1	1	1	1	1.00
19	5	1	1	1	1	1	1.00
20	5	1	1	1	1	1	1.00
21	5	1	1	1	1	1	1.00
22	5	1	1	1	1	1	1.00
23	5	1	1	1	1	1	1.00
24	5	1	1	1	1	1	1.00
25	5	1	1	1	1	1	1.00
26	5	1	1	1	1	1	1.00
27	5	1	1	1	1	1	1.00

Nota. J. Jueces enumerados asimismo se puede apreciar en la tabla que todos los jueces coinciden con sus respuestas lo cual genera un coeficiente de V de Aiken de 100% lo que nos indica además que la escala reúne validez de contenido.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS ESCALA DE CLIMA LABORAL (SPC) Y ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SPC)

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador Lic. Patricia Janet Faustor Ronceros

DNI:

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Psicología	2017
02			

⚡ **Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Ricon C	Psicóloga Organizacional	Lima	2014- 2017	Selección y reclutamiento.
02					
03					

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Patricia Janet Faustor Ronceros
PSICÓLOGA
C.P. P. 32847

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS ESCALA DE CLIMA LABORAL (SPC) Y ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SPC)

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador Mg : Rocio del Pilar Cavero Reap
DNI: 10628098
COLEGIATURA: 11592

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	PSICOLOGIA	1996-2002
02	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	PSICOLOGIA CLINICA Y DE LA SALUD	2005-2007
03	UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU	DOCENCIA UNIVERSITARIA	2010-2012

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	ADM	PUEBLO LIBRE	2013-2018	Coordinadora de Escuela de Psicología
02	UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU	DTP	VILLA EL SALVADOR	2018	Docente de MIC
03	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	DTP	PUEBLO LIBRE	2018-2019	Docente de la Escuela de Psicología
04	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	DTC	LOS OLIVOS	2018-2020	Coordinadora de Practicas Preprofesionales

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Rocio del Pilar Cavero Reap
PSICOLOGA
CIP 11592

junio del 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS ESCALA DE CLIMA LABORAL (SPC) Y ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SPC)

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Juan José Kaneko Aguilar.

DNI: 10624918

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNFV	Maestría en Psic. Organizacional	2001-2003
02	UNFV	Doc. En Administración	2003-2005

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UPC	Docente	Chorrillos	2018 a la fecha	Docente en área organizacional
02	Consultora Selektio	Selección	Miraflores	2019 a la fecha	Encargado de selección
03	AIDPH Group	Capacitación	Surquillo	2016 a la fecha	Capacitación Inhouse

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Juan José Kaneko Aguilar
PSICÓLOGO
C. P. P. 17040

8 de junio del 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS ESCALA DE CLIMA LABORAL (SPC) Y ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SPC)

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador Lic. Daniel Mocarro Gordillo

DNI:

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UCV	PSICOLOGIA	2017
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	ALLUSL	PSICOLOGO LABORAL	LIMA	2015-	RECURSOS HUMANOS Y PROMOCIÓN DE CLIMA LABORAL
02					
03					

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Daniel Paul Mocarro Gordillo
 PSICOLOGO
 C.P. P. 32461

Junio 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS ESCALA DE CLIMA LABORAL (SPC) Y ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SPC)

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Mg. (Lic) Harumi Alejandra Palacios Sánchez
 DNI: 72489454

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Psicología clínica - educativa	2012 - 2018
02	Universidad César Vallejo	Maestría psc. educativa	2019 - Actualmente

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	U.I.G. V	Docente	Lima Centro	2014 - 2018	Sepe de prácticas de psicología forense
02	Centro Vida Nueva	Psicoterapeuta	Pueblo Libre	2018 - Actualmente	Terapias aprendizaje y conductual
03	Centro Kundoterapia	Psicoterapeuta	Los Olivos	2019 - Actualmente	Terapias conductual y emotiva

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Harumi A. Palacios Sanchez
 PSICOLOGA
 C.Ps.P. N° 33733

01 julio del 2020

Anexo 8

Tablas de análisis descriptivo de los ítems por dimensión

Clima laboral:

Realización personal

Item	NN	P	R	M	TS	X	DT	g ¹	g ²	IHC	h ²	id	Aceptable
1	5,1	14,5	37,9	35,4	7,1	3.25	.964	-.383	-.130	.443	.710	,000	Si
6	1,3	10,0	48,2	32,5	8,0	3.36	.818	-.005	.125	.667	.609	,000	Si
11	1.6	10.0	41.5	39.9	7.1	3.41	.825	-.294	.162	.733	.635	,000	Si
16	3.9	7.7	41.2	37.9	9.3	3.41	.904	-.459	.436	.626	.591	,000	Si
21	2.3	10.9	44.1	32.5	10.3	3.38	.893	-.129	.005	.739	.693	,000	Si
26	2.6	26.0	57.2	12.2	2.6	3.75	.774	-.882	1.194	.600	.533	,000	Si
31	1.0	13.2	31.5	40.2	14.1	3.53	.925	-.247	-.482	.727	.799	,000	Si
36	1.3	5.5	38.6	44.1	10.6	3.57	.803	-.313	.393	.778	.736	,000	Si
41	2.9	12.2	28.3	43.4	13.2	3.52	.967	-.503	-.110	.600	.742	,000	Si
46	2.3	15.8	35.7	37.6	8.7	3.35	.924	-.250	-.326	.735	.810	,000	Si

Nota: NN: Ninguno o nunca, P: Poco, R: Regular M: Mucho, TS: Todo o siempre, X: Media DT: Desviación típica, g¹: Coeficiente de asimetría de Fisher, g²: Coeficiente de curtosis de Fisher, IHC: Índice de homogeneidad, H²: Comunalidad, id: Índice de discriminación.

Involucramiento laboral

Item	NN	P	R	M	TS	X	DT	g ¹	g ²	IHC	h ²	id	Aceptable
2	1.9	13.8	39.2	36.3	8.7	3.36	.894	-.201	-.197	.641	.605	,000	Si
7	3.2	11.3	38.9	39.2	7.4	3.36	.894	-.427	.159	.711	.907	,000	Si
12	1.3	5.8	37.0	40.2	15.8	3.63	.862	-.251	.025	.363	.769	,000	Si
17	1.0	19.6	38.6	31.2	9.6	3.29	.923	.063	.609	.544	.818	,000	Si
22	1.3	20.6	42.4	26.7	9.0	3.22	.917	.166	.461	.714	.745	,000	Si
27	4.5	13.2	37.9	33.8	10.6	3.33	.985	-.308	.162	.645	.706	,000	Si
32	1.6	5.1	32.5	49.8	10.9	3.63	.808	-.569	.774	.673	.800	,000	Si
37	2.9	16.4	32.5	37.9	10.3	3.36	.970	-.292	.405	.722	.698	,000	Si
42	.6	4.2	42.8	42.8	9.6	3.57	.750	-.065	.193	.717	.825	,000	Si
47	.6	5.8	33.1	41.8	18.6	3.72	.855	-.239	.253	.564	.605	,000	Si

Nota: NN: Ninguno o nunca, P: Poco, R: Regular M: Mucho, TS: Todo o siempre, X: Media DT: Desviación típica, g¹: Coeficiente de asimetría de Fisher, g²: Coeficiente de curtosis de Fisher, IHC: Índice de homogeneidad, H²: Comunalidad, id: Índice de discriminación.

Supervisión

Item	NN	P	R	M	TS	X	DT	g ¹	g ²	IHC	h ²	id	Aceptable
3	1.6	22.5	38.3	29.9	7.7	3.20	.928	.063	-.579	.626	.518	,000	Si
8	1.3	11.9	52.4	25.7	8.7	3.29	.834	.194	.137	.786	.717	,000	Si
13	1.6	21.2	42.8	28.9	5.5	3.15	.874	.045	.385	.697	.687	,000	Si
18	.3	7.7	55.6	29.6	6.8	3.35	.733	.342	.224	.661	.544	,000	Si
23	2.3	15.4	32.5	39.9	10.0	3.40	.941	-.312	.354	.730	.699	,000	Si
28	1.0	4.8	24.8	49.2	20.3	3.83	.839	-.562	.398	.456	.755	,000	Si
33	1.0	6.1	41.5	38.9	12.5	3.56	.824	-.105	.007	.647	.671	,000	Si
38	2.9	19.9	43.4	25.4	8.4	3.16	.938	.069	.285	.706	.663	,000	Si
43	9.0	10.6	43.4	26.7	10.3	3.19	1.055	-.313	.143	.602	.700	,000	Si
48	1.3	3.9	39.9	40.2	14.8	3.63	.827	-.191	.202	.562	.758	,000	Si

Communication

Item	NN	P	R	M	TS	X	DT	g ¹	g ²	IHC	h ²	id	Aceptable
4	1.9	7.7	30.5	42.8	17.0	3.65	.917	-.470	.091	.572	.629	,000	Si
9	3.5	13.2	43.1	34.1	6.1	3.26	.891	-.315	.091	.614	.556	,000	Si
14	1.9	6.1	48.9	35.7	7.4	3.41	.793	-.193	.643	.663	.639	,000	Si
19	2.9	7.1	38.9	33.4	17.7	3.56	.958	-.303	-.030	.659	.656	,000	Si
24	1.0	2.9	27.3	48.2	20.6	3.85	.812	-.473	.432	.648	.719	,000	Si
29	1.3	4.5	30.5	49.5	14.1	3.71	.812	-.508	.615	.732	.661	,000	Si
34	5.8	8.4	40.8	34.7	10.3	3.35	.976	-.465	.221	.360	.780	,000	Si
39	1.6	18.6	32.8	37.6	9.3	3.34	.940	-.174	-.585	.542	.747	,000	Si
44	1.0	7.1	30.5	41.5	19.9	3.72	.895	-.351	-.205	.504	.485	,000	Si
49	1.6	26.4	35.4	31.5	5.1	3.12	.915	.035	-.733	.506	.437	,000	Si

Nota: NN: Ninguno o nunca, P: Poco, R: Regular M: Mucho, TS: Todo o siempre, X: Media DT: Desviación típica, g¹: Coeficiente de asimetría de Fisher, g²: Coeficiente de curtosis de Fisher, IHC: Índice de homogeneidad, H²: Comunalidad, id: Índice de discriminación.

Condiciones laborales

Item	NN	P	R	M	TS	X	DT	g ¹	g ²	IHC	h ²	id	Aceptable
5	2.6	9.3	30.2	38.3	19.6	3.63	.985	-.449	-.160	.580	.702	,000	Si
10	1.3	10.6	30.9	39.9	17.4	3.61	.936	-.323	-.347	.606	.812	,000	Si
15	.3	8.0	38.6	44.4	8.7	3.53	.778	-.164	-.149	.635	.568	,000	Si
20	1.3	17.7	27.7	45.0	8.4	3.41	.918	-.363	-.535	.595	.636	,000	Si
25	.3	3.9	24.4	50.8	20.6	3.87	.787	-.413	.085	.557	.684	,000	Si
30	1.6	9.0	47.9	30.2	11.3	3.41	.863	.023	.044	.727	.687	,000	Si
35	3.2	18.6	44.1	24.8	9.3	3.18	.951	.056	-.254	.639	.764	,000	Si
40	2.6	24.4	37.0	26.7	9.3	3.16	.983	.111	-.609	.584	.692	,000	Si
45	.6	14.5	30.5	42.4	11.9	3.50	.905	-.251	-.533	.595	.669	,000	Si
50	1.3	18.3	34.7	38.9	6.8	3.32	.893	-.198	-.533	.525	.494	,000	Si

Nota: NN: Ninguno o nunca, P: Poco, R: Regular M: Mucho, TS: Todo o siempre, X: Media DT: Desviación típica, g¹: Coeficiente de asimetría de Fisher, g²: Coeficiente de curtosis de Fisher, IHC: Índice de homogeneidad, H²: Comunalidad, id: Índice de discriminación.

Satisfacción laboral

Significación tarea

Item	TD	D	I	A	TA	X	DT	g ¹	g ²	IHC	h ²	id	Acceptable
3	1.0	9.0	17.4	55.3	17.4	3.79	.868	-.774	.492	.553	.424	,000	Si
4	.3	1.9	3.5	43.4	50.8	4.42	.686	- 1.383	1.079	.467	.424	,000	Si
7	1.3	2.3	3.9	58.2	34.4	4.22	.735	-.502	1.479	.553	.435	,000	Si
18	.3	2.9	8.7	60.5	27.7	4.12	.703	-.903	1.963	.696	.629	,000	Si
21	2.6	12.9	17.4	60.1	7.1	3.56	.895	-.977	.500	.612	.514	,000	Si
22	.6	2.9	11.3	62.1	23.2	4.04	.719	-.952	1.244	.813	.771	,000	Si
25	.3	2.6	5.1	61.4	30.5	4.19	.673	- 1.017	.772	.670	.584	,000	Si
26	1.0	4.8	9.3	49.2	35.7	4.14	.844	- 1.140	1.452	.770	.709	,000	Si

Nota: NN: Ninguno o nunca, P: Poco, R: Regular M: Mucho, TS: Todo o siempre, X: Media DT: Desviación típica, g¹: Coeficiente de asimetría de Fisher, g²: Coeficiente de curtosis de Fisher, IHC: Índice de homogeneidad, H²: Comunalidad, id: Índice de discriminación.

Condiciones de trabajo

Item	TD	D	I	A	TA	X	DT	g ¹	g ²	IHC	h ²	id	Aceptable	
1	1.0	5.1	7.4	48.6	37.9	4.17	.847	-	1.319	.465	.454	,000	Si	
8	.6	4.5	13.2	52.1	29.6	4.05	.815	1.236	-.892	1.048	.759	.762	,000	Si
12	5.5	12.9	24.8	39.2	17.7	3.51	1.092	-.544	-.337	.411	.716	,000	Si	
14	2.3	10.3	7.7	60.8	19.0	3.84	.926	-	1.172	.350	.429	,000	Si	
15	5.1	8.4	21.2	48.6	16.7	3.63	1.023	1.146	-.856	.427	.516	.468	,000	Si
17	3.5	10.3	23.8	51.4	10.9	3.56	.941	-.792	.411	.327	.732	,000	Si	
20	1.9	8.4	11.9	64.3	13.5	3.79	.849	-	1.632	.537	.530	,000	Si	
23	1.3	4.5	12.2	58.5	23.5	3.98	.809	1.178	1.440	.740	.727	,000	Si	
27	1.6	7.1	14.1	55.6	21.5	3.88	.880	1.074	-.974	1.114	.606	.568	,000	Si

Nota: NN: Ninguno o nunca, P: Poco, R: Regular M: Mucho, TS: Todo o siempre, X: Media DT: Desviación típica, g¹: Coeficiente de asimetría de Fisher, g²: Coeficiente de curtosis de Fisher, IHC: Índice de homogeneidad, H²: Comunalidad, id: Índice de discriminación.

Reconocimiento personal y social

Item	TD	D	I	A	TA	X	DT	g ¹	g ²	IHC	h ²	id	Aceptable	
6	2.6	6.1	23.2	35.0	33.1	3.90	1.016	-.746	.095	.448	.496	,000	Si	
11	3.9	13.2	11.6	57.2	14.1	3.65	1.005	-.953	.345	.358	.439	,000	Si	
13	1.6	5.8	8.0	64.3	20.3	3.96	.812	-	.587	.576	.633	,000	Si	
19	2.9	6.1	5.1	65.9	19.9	3.94	.869	-	.930	.448	.476	,000	Si	
24	8.7	39.2	27.0	20.9	4.2	2.73	1.022	1.417	-.313	-.640	.319	.477	,000	Si

Nota: NN: Ninguno o nunca, P: Poco, R: Regular M: Mucho, TS: Todo o siempre, X: Media DT: Desviación típica, g¹: Coeficiente de asimetría de Fisher, g²: Coeficiente de curtosis de Fisher, IHC: Índice de homogeneidad, H²: Comunalidad, id: Índice de discriminación.

Beneficios económicos

Item	TD	D	I	A	TA	X	DT	g ¹	g ²	IHC	h ²	id	Aceptable
2	11.9	33.4	25.7	27.7	1.3	2.73	1.034	-.022	1.039	.655	.622	,000	Si
5	2.9	17.4	30.2	44.7	4.8	3.31	.914	-.505	-.334	.626	.583	,000	Si
9	3.9	11.9	34.4	36.7	13.2	3.43	.991	-.377	-.165	.719	.696	,000	Si
10	3.5	10.0	23.8	39.9	22.8	3.68	1.043	-.629	-.106	.647	.612	,000	Si
16	4.8	18.0	30.9	31.8	14.5	3.33	1.079	-.225	-.630	.635	.599	,000	Si

Nota: NN: Ninguno o nunca, P: Poco, R: Regular M: Mucho, TS: Todo o siempre, X: Media DT: Desviación típica, g¹: Coeficiente de asimetría de Fisher, g²: Coeficiente de curtosis de Fisher, IHC: Índice de homogeneidad, H²: Comunalidad, id: Índice de discriminación.

Anexo 9

Consentimiento de los participantes de la investigación, antes de la aplicación de los instrumentos se les pregunto a los encuestados si desean llenar la encuesta voluntariamente y cuando la respuesta fue positiva, ellos aceptaron a través de las preguntas de los formularios para luego emitir sus respuestas. Vale decir además que para respetar el anonimato de las personas que llenaron la encuesta se crearon diferentes formularios web con sus respectivos enlaces digitales mencionados en los anexos anteriores.

Formulario sin título

Preguntas Respuestas 320

Clima laboral y Satisfacción laboral en teleoperadores de 20 a 50 años en el distrito de Cercado de Lima 2020.

Asentimiento Informado
Antes de resolver los siguientes cuestionarios que nos permitirán evaluar la relación entre las variables del estudio, es parte de nuestro deber solicitar su consentimiento y sus datos sociodemográficos exponiendo que el uso de la información recibida es exclusivamente académica y no lucrativo además que la investigación sigue los lineamientos del comité de ética de la Universidad Privada César Vallejo y bajo la supervisión del Dr. Víctor Candella Ayllon finalmente si tiene alguna duda o inquietud sobre el contenido siéntase en la libertad de poder escribir a jjcc2100@gmail.com para absolverla lo más antes posible y de ser el caso de aceptar afirma, 1 ser mayor de edad 2 haber sido informado sobre toda la investigación y sus fines.

De antemano muchas gracias por su valiosa colaboración.

Después de finalizar, continúa con la segunda:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSch7VH5Xpk1qnZV6lDeHKS691wRH8mk6U292wiKhodNv0SFzA/viewform?usp=sf_link

¿Desea participar voluntariamente de esta investigación? *

☐ Sí

☐ No



"Año de la universalización de la salud"

Los Olivos, 19 de junio de 2020

CARTA INV. -2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Srta.
Jahayra Velarde
CARGO
Servicios Call Center del Perú
Jr. Camaná 678 Cercado de Lima.

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. Conde Calderón Josué Jacob con DNI N° 48416075 estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N. 7000738307 quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"Clima laboral y satisfacción laboral en teleoperadores de un call center del Cercado de Lima"** Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Dra. Roxana Cárdenas Villa
Coordinadora de la Escuela de Psicología

SONIA PALMA CARRILLO
C.Ps.P. 106
spalma50@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Josué Jacob Conde Calderón – DNI 48416075
Institución: Universidad Privada César Vallejo
Motivo: Tesis: "Clima Laboral y Satisfacción Laboral en teleoperadores de un Call Center de Lima –2020"
Asesor: Dra. Jessica Martha Calizaya Vera
Instrumentos autorizados: Escala Clima Laboral CL-SPC y Escala Satisfacción SL-SPC
Muestra de investigación: 210 teleoperadores de un Call Center de Lima.

La presente autorización es para uso exclusivo del solicitante y se extiende por única vez para los propósitos específicos de la tesis indicada. El solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para el uso de las Escalas en referencia. Es de conocimiento del solicitante que es de su propia responsabilidad la calificación, análisis e interpretación de los datos..

Mayo 5, 2020



Sonia Palma Carrillo, PhD

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas es sujeto a acciones legales pertinentes.



"Año de la universalización de la salud"

CARTA - 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Las Olivas 19 de junio de 2020

Autor:

- **Sonia Palma Carrillo**

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a el Sr. **CONDE CALDERON JOSUÉ JACOB**, con DNI 48416075 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° Código **7000738307**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"Clima laboral y satisfacción en teleoperadores de un call center del Cercado de Lima"**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte